

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Motivación laboral en los colaboradores de la empresa RACE. SAC  
Surquillo – Lima 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Bachiller Jackeline Maribel Bautista Bautista

Lima-Perú

2018

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de investigación a Dios, por guiar mi camino y darme resistencia para con las adversidades que se han presentado.

A mi hija Abigail Dulanto Bautista que siempre ha sido y será el motor de mi vida y demostrarle que cuando uno se propone algo en la vida lo consigue, por entenderme siempre apoyándome en todo, a mi padre Urbano Ambulay Peña que desde el cielo siempre me guio poniendo en mi camino personas idóneas para poder lograr mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

A todas aquellas personas que de una u otra manera me apoyaron a la culminación de la presente investigación.

A mis profesores por aportar sus conocimientos para poder realizarme como profesional en trabajo social.

.

## PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas en la Resolución N° 0385-2016 – CU-UIGV de la facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para optar por el Título profesional Bajo la modalidad TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA Y TRABAJO SOCIAL, expongo mi trabajo de investigación denominado “**Motivación laboral en la empresa RACE S.A.C - Surquillo 2017**” Por tanto, señores miembros del jurado la presente investigación queda a su criterio de evaluación y esperando merezca su aprobación respectiva.

Atentamente, Jackeline Maribel Bautista Bautista.

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de Tablas	vi
Índice de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii

## **Introducción**

### **CAPÍTULO I: Problema de investigación**

1.1.	Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2.	Planteamiento del problema.....	19
1.2.1.	Problema general	
1.2.2.	Problemas específicos	
1.3.	Objetivos de la investigación.....	19
1.3.1.	Objetivo general	
1.3.2.	Objetivos específicos	
1.4.	Justificación e Importancia.....	20

### **CAPÍTULO II: Fundamentos teóricos de la investigación**

2.1.	Marco teórico .....	22
2.2.	Antecedentes de la investigación.....	22
2.2.1.	Clima organizacional .....	27
2.2.2.	Valores.....	28
2.2.3.	El comportamiento humano y la motivación.....	29
2.2.3.1.	Clases de motivos y características .....	32
2.2.3.2.	Teorías de motivación .....	35
2.2.3.3.	Modelo de procesos .....	36
2.2.3.4.	Factores de motivación laboral .....	39
2.2.4.	Definiciones conceptuales.....	46

### **CAPÍTULO III: Metodología**

3.1.	Tipo y diseño de la investigación .....	54
3.1.1.	El tipo de estudio	
3.1.2.	Diseño	
3.2.	Población y muestra.....	55
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56

3.3.1.	Técnicas	
3.3.2.	Instrumentos	
3.4.	Técnicas de procedimientos y análisis de datos .....	56

#### **CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de los resultados**

4.1	Procesamiento de los resultados.....	58
4.2	Presentación de los resultados.....	59
4.3	Análisis y discusión de los resultados.....	66
4.3.1	Conclusiones.....	69
4.3.2	Recomendaciones.....	70

#### **CAPÍTULO V: Intervención**

5.1	Denominación del programa.....	71
5.2	Justificación del programa.....	71
5.3	Sector al que se dirige.....	71
5.4	Objetivos.....	72
5.5	Metodología de la intervención.....	72
5.6	Instrumentos materiales a utilizar.....	73
5.7	Cronogramas.....	75
	BIBLIOGRAFIA.....	76

## ANEXOS

Anexo 1-matriz de consistência.....	72
Anexo 2- Carta de presentación.....	77
Anexo 3 – Instrumento.....	78
Anexo 4 –Antiplagio.....	87



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: operacionalización de las variables.....	57
Tabla N°2: Medidas estadísticas descriptivas de motivación laboral.....	59
Tabla N°3: Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes a motivación laboral. ....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1: Niveles de Motivación Laboral.....	62
Figura N°2: Motivación laboral .....	64
Figura N°3. Motivación Laboral Personal.....	65

## **RESUMEN**

El presente estudio, es el producto de una investigación realizada en el sector obrero de Perú de la empresa RACE S.A.C surquillo 2017 donde se orienta a describir los factores motivacionales y su relación con el clima organizacional ,teniendo en cuenta que es una investigación de tipo descriptiva. Se determinaron los factores que motivan al recurso humano a desempeñar su trabajo con calidad, así como la relación que hay entre la motivación laboral con la productividad, y su motivación laboral personal, la complejidad de motivación laboral requiere de enfoques que tomen en cuenta a los factores personales y ambientales, la práctica y la investigaciones modernas de la administración señalan a la motivación como un factor clave que los gerentes implantan en las relaciones de trabajo que crean y supervisan.

Las evidencias obtenidas permiten sustentar su existencia, también se presenta en esta investigación las definiciones y la fundamentación conceptuales de los factores derivados.

Palabra Clave: Motivación, Satisfacción, Actitud, Productividad, Cambio.

## **ABSTRACT**

The present study is the product of a research carried out in the Peruvian worker sector of the company RACE S.A.C. surquillo 2017 where it is aimed at describing the motivational factors and their relationship with the organizational climate taking into account that it is a descriptive research. We determined the factors that motivate human resources to perform their work with quality, as well as the relationship between labor motivation and productivity, and their personal work motivation. The complexity of work motivation requires approaches that take into account the personal and environmental factors, the practice and the modern investigations of the administration point to motivation as a key factor that managers implement in the work relationship they create and supervise.

The evidences obtained allow to sustain its existence the definitions and the conceptual foundation of the derived factors are also presented in the investigation.

Key work: Motivation, Satisfaction, Attitude, Productivity, Change.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “MOTIVACIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RACE SAC Surquillo 2017”, ha sido producto de una información que se ha obtenido de una gran cantidad bibliográfica que se ha recopilado y depurado para que pueda servir en la elaboración de esta tesis.

En todos los ámbitos de la existencia humana interviene la motivación como mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar las metas deseadas; ya que representa un fenómeno humano universal de gran trascendencia para los individuos y la sociedad.

La motivación ha sido objeto de numerosas investigaciones y desde los más diversos puntos de vista se la han abarcado, con la finalidad de recabar toda aquella información necesaria para descubrir la incidencia que ésta pueda tener en determinados patrones de conducta.

Por tal razón, la motivación para la acción es de vital importancia para cualquier área; si se aplica el ámbito laboral se puede lograr que los empleados motivados, se esfuercen por tener un mejor desempeño laboral en sus actividades dentro de su centro laboral. Una persona satisfecha que estima su trabajo, lo trasmite y a su vez se siente comprometido con ello el cual lo demuestra con la atención amable a sus clientes.

La motivación consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño laboral, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la empresa, así como los suyos propios.

Hay que motivar a los empleados, “para que quieran” y “para que puedan” desempeñar satisfactoriamente sus labores dentro de la empresa por ello, la motivación es parte importante en el logro de la eficiencia empresarial, debido a que se ha descubierto que la cantidad de los servicios dependen en gran parte de la persona que los brinda.

De esta forma nuestra investigación tiene el fin de comprobar la importancia que tiene la motivación por parte de los empleadores a los colaboradores de la empresa RACE SAC, en el desempeño de sus actividades laborales el cual son parte fundamental para su crecimiento empresarial como organización dentro de nuestra sociedad.

Este trabajo cobra importancia ya que son dos temas de vital importancia dentro de las organizaciones de la cual surge la siguiente interrogante: ¿En qué medida la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa RACE? SAC?

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMÁTICA:

A nivel mundial García Govea, Posada Vázquez y Hernández Rangel: **"La motivación y los sistemas de recompensas y su impacto en la producción"2012** , es un conjunto de fuerzas energéticas que se originan tanto dentro como más allá de ser un individuo, para iniciar un comportamiento relacionado con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad, y duración; la Motivación laboral surge por el año de 1700, en el viejo mundo europeo, cuando los antiguos talleres de artesanos se transformaron en fábricas donde decenas y centenares de personas producían operando máquinas; es una alternativa que logró la mediación entre los intereses patronales y las necesidades o expectativas de los trabajadores, porque en donde existen varias personas laborando, las relaciones se complican y hay que emplear la cabeza para reflexionar, decidir y comunicar; hay 2 grandes teorías de la necesidad humana que abordaremos en este ensayo que son: Jerarquía de necesidades de Maslow, y una teoría reciente llamada la teoría z llamada la escuela japonesa de William Ouchi. Aunado a la motivación se encuentran los sistemas de recompensas algunas empresas galardonan a sus empleados especialmente por sus realizaciones en la organización, tales como las sugerencias para ahorrar costos, el servicio excepcional al cliente y el cumplimiento de los objetivos de ventas.

**Revista Cubana de Salud Pública 2016** realizo una investigación sobre **Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud** La importancia de este estudio radica en la capacidad que tiene la motivación, denominada una variable individual, de influir en el clima organizacional de la empresa y en consecuencia, en la productividad como lo plantean Cequea, RodríguezMonroy, y Nuñez; por tal motivo, se requiere que los dirigentes desarrollen las capacidades y estrategias para gestionar esta variable humana en la empresa.

Del mismo modo; la motivación y las actitudes de los empleados generan el clima organizacional, y este a la vez, influye en la motivación y la satisfacción laboral. El clima organizacional se determina por la confluencia de factores tanto internos como externos de la organización, debido a que es un fenómeno que se construye socialmente a través de las interacciones entre los individuos–grupos–contexto y afectan el comportamiento de los empleados. Su investigación se basa en una muestra de trabajadores del área administrativa que equivalen a 35 personas, Luego de procesada la información, se obtuvo como resultado global de la motivación un promedio de 65,52 % de los puntajes por prueba individual, con una desviación estándar 18,25 y un coeficiente de variación del 27,68 %. El histograma del porcentaje de motivación (Fig. 1) reflejó que el 70,3 % se encontró medianamente motivado, mientras que solo el 18,5 % estaba muy motivado, y el 11,11 % poco motivado

**Universidad de San Buenaventura Colombia 2014**, el contexto, donde las personas viven, interactúan y trabajan, impactó fuertemente la psicología, complejizó las teorías, los conceptos, las metodologías y las tecnologías y demandó una lectura atenta de la revisión que Morawiski (2011) desarrolla para ayudar a la superación de la tradicional creencia de que el investigador científico tiene la opción de trabajar con metodologías cuantitativas y cualitativas. La sociedad configura un territorio que crece en potencialidades y recursos, pero también en riesgos. Por fuerza de la compresión del espacio y de la tecnología que integra los hechos los individuos tienen más poder, pero la alta velocidad de los hechos producto de esa misma tecnología, hace las estructuras y trayectorias a su alrededor inestables y problemáticas para su vida, su salud y su educación.



**Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina 2017**, el empleo ha sido una de las dimensiones de la política social que mayores cambios ha sufrido en los últimos años. Esto la sitúa como frente estratégico para determinar cuáles han sido algunos de los impactos que en términos de brechas se han producido en la esfera laboral a partir del 2011. Para analizar el mercado laboral, se reconocen internacionalmente –ya sea por organizaciones, instituciones y expertos en la temática- un conjunto de indicadores tradicionales que describen y resumen los principales elementos a tener en cuenta para la evaluación de esta esfera. Con respecto a los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), en los Objetivo de Desarrollo Sustentable (ODS), el tema del empleo cobra relevancia como objetivo concreto, y no se encuentra formando parte de ningún otro objetivo como en el caso de los ODM.

En esta realidad problemática el presente trabajo tiene como significación práctica el realizar, un diagnóstico situacional inicial sobre los factores de motivación y su influencia respecto al desempeño laboral en los colaboradores de la empresa RACE SAC, apoyado en concepciones actuales sobre esta temática abriendo la posibilidad de poder enriquecer sus políticas laborales a partir de las recomendaciones que sugiere la presente investigación. La cual se resumen en el siguiente título: **MOTIVACIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RACE S.A.C**

En todos los ámbitos de la existencia humana interviene la motivación como mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar determinadas metas, ya que representa un fenómeno humano universal de gran trascendencia para los individuos y la sociedad, es un tema de interés para todos porque puede ser utilizada por los administradores de recursos humanos, el psicólogo, el filósofo, el educador, etc.

La motivación es de importancia para cualquier área, si se aplica en el ámbito laboral se puede lograr que los empleados motivados, se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo. Una persona satisfecha que estima su trabajo, lo transmite y disfruta de atender a sus clientes, si eso no es posible, al menos lo intentará.

La motivación consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, se puede mencionar que las culturas positivas las construyen las personas, por tal motivo se debe pensar ¿qué puede hacer para estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos?, de tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios.

La motivación es un elemento importante del comportamiento organizacional, que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador, permitiéndole sentirse mejor respecto a lo que hace y estimulándolo a que trabaje más para el logro de los objetivos que interesan a la organización.

Así mismo, la evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en el proceso administrativo. Mediante ella se pueden encontrar problemas en el desenvolvimiento del trabajo del recurso humano. El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una institución.

Así mismo, la apreciación del desenvolvimiento de una persona en el cargo al cual ha sido asignado es útil para determinar si existen problemas en relación a la supervisión del personal, a su integración a la organización, desacuerdos, como el desaprovechamiento del potencial humano quien podría desempeñarse mejor en otro cargo, etc. En resumidas cuentas, puede decirse que la evaluación del desempeño es determinante para verificar si la política de recursos humanos de una organización es la correcta o no.

Por tal razón, una evaluación del desempeño trae beneficios tanto al que lo realiza como al que se le aplica. Para un supervisor es de suma importancia evaluar a sus empleados, ya que puede determinar fortalezas y debilidades, tomar medidas correctivas, establecer una comunicación más fluida y directa con los mismos para mejorar su desarrollo en la labor que se está realizando. Y lo más importante, se mejoran las relaciones humanas en el trabajo al estimular la productividad y las oportunidades para los subordinados.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.2.2 Problema general**

¿Cuál es la motivación laboral de los colaboradores de la empresa RACE S.A.C -Surquillo 2017?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

¿Cuál es la motivación laboral personal de los colaboradores de la empresa RACE SAC -Surquillo 2017?

¿Cuál es la motivación laboral de los colaboradores de la empresa RACE SAC -Surquillo 2017?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la motivación laboral de los colaboradores de la empresa RACE SAC -Surquillo 2017.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Determinar la motivación laboral personal de los colaboradores de la empresa RACE SAC -Surquillo 2017.

Determinar la motivación laboral de los colaboradores de la empresa RACE SAC -Surquillo 2017.

#### 1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La finalidad e importancia de este trabajo se ha expresado en la necesidad de mejorar diferentes áreas de la empresa **porque** de esta manera se darán mejores resultados tales como: aumentar sus ventas y mantenerse en una constante innovación de productos e un buen ambiente de trabajo donde se sentirán motivados constantemente. **Para que** se pueda identificar mejor el estado actual de cada área de la empresa es un diagnóstico organizacional que le permitirá conocer el estado actual de cada área y finalmente permitirá proponer un plan de mejora integral.

La retención de los mejores empleados es una de las prioridades fundamentales para las organizaciones de hoy, según lo indica Abad, R. (2000): “Si perdemos a la gente crítica e importante, seguramente esta tónica se extenderá al resto del talento” (p. 42). Es decir, es de gran importancia conseguir un equipo humano con la mayor profesionalidad, altamente motivado y comprometido con los objetivos de la empresa, obteniendo como resultado mayor competitividad organizacional. En tal sentido, continúa Abad, R. (ob. cit.): La empresa debe cumplir con las necesidades específicas de cada trabajador, siendo los directivos los que tienen que demostrar buenas dosis de humanidad e inteligencia emocional. De esta manera **se espera** que, un empleado motivado, con una actitud positiva en su trabajo y comprometido con lo que hace, está menos predispuesto a abandonar la empresa, porque su vinculación con ella es mayor. Al igual que ocurre con los clientes de una empresa, es mucho más costoso seleccionar y formar nuevos candidatos que retener a los empleados actuales. Hay incluso clientes que son verdaderamente fieles al empleado, los cuales, a su vez, se convierten en compradores leales y actúan como embajadores de la empresa. (p. 54). Por lo tanto, las organizaciones no deberían mantener a los empleados insatisfechos, ya que la insatisfacción incide directamente en la productividad de la organización. Estimular constantemente y de manera creativa a los mejores

Empleados debe ser lo habitual para así cuidar y aumentar día a día su compromiso con la empresa.

Del mismo modo, Abad, R. (2000), también sostiene que “es evidente que, cuando un trabajador manifiesta su insatisfacción hacia determinados aspectos como los señalados, su grado de motivación decae pudiendo llegar a extremos límite”. (p. 55). De esta manera, reacciona tomando la determinación de cambiar de empresa o, por el contrario, se convierte en un trabajador pasivo, es decir, que hace lo mínimo y no siente en absoluto la empresa como una organización colectiva.

## **CÁPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1. Internacionales**

**El estudio que realizado de los autores como: Maslow, (2015) la guajira -Colombia** “satisfacción laboral en docencia, investigación y extensión de los profesores de educación superior “; La investigación es descriptiva, bajo un enfoque cuantitativo. Los resultados evidencian que los niveles de satisfacción en las actividades de docencia, generan factores de insatisfacción tales como: recursos bibliográficos, ayudas educativas, espacios para el desempeño docente, adecuación del espacio físico, carga académica, horario de trabajo, dotación de espacio físico, reconocimiento y capacitación También se evidencia en las actividades de investigación, factores que causan insatisfacción, tales como: tramitología interna, reconocimiento, disponibilidad y dotación de espacio físico, capacitación, descarga académica.

**Dries y De Vos (2013) en su estudio titulado:** “ la aplicación de una gestión del talento enfocada a la gestión de la carrera: el papel de la composición del capital humano y su continuidad”; en el que los autores plantean que se deben utilizar las disciplinas psicológicas para entender la gestión del talento a partir de dos conceptos de referencia: el reequipamiento, que es la gestión del talento utilizando los recursos tradicionales de organización y los modelos mentales compartidos a través de los cuales se articulan los equipos. Otro de los documentos que es relevante mencionar corresponde al artículo “una revisión de la gestión del talento: infancia o adolescencia” de Thunnissen, Boselie y Fruytier (2013), donde se evidencia una contribución a la gestión del talento en diferentes contextos.

A partir del abordaje de tres temas centrales que son la definición de talento, los resultados de la gestión del talento y las prácticas de gestión del talento. Otro artículo a destacar es la gestión del talento en empresas medianas alemanas, en el que Valverde, Scullion y Ryan (2013), partiendo de que la gestión del talento puede variar entre las empresas y los contextos, analizan 700 pymes alemanas, identificando tres tipos de perfiles: gerentes de talento altamente comprometidos, gerentes de talento reactivos y gerentes de talento basados en la retención; que varían de acuerdo al volumen anual de ventas, al comportamiento cooperativo en relación con los recursos humanos y las redes de gestión del talento; los objetivos y presupuestos de la gestión del talento.

**Caligiore y Díaz, (2003);** en su investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral del personal en la empresa vigilantes asociados costa oriental del lago Venezuela 2008, Todas las organizaciones tienen propósito, estructura y una colectividad de personas y están conformadas por un grupo de elementos interrelacionados entre sí, tales como: estructura organizacional, procesos que se dan dentro de ellas y conducta de los grupos e individuos. Las interacciones de estos componentes producen patrones de relación variadas y específicas que encajan en lo que se ha denominado Clima Organizacional.

El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. “Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo Caligiore y Díaz, (2003:645)

Entre ellos el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, cumplido estos dos objetivos su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de las metas que permitirán que la organización alcance altos niveles de eficacia y desempeño laboral y los patrones de comunicación que tienen gran efecto sobre la manera de cómo los empleados perciben el clima de la organización, estos elementos serán objeto de análisis en la investigación como factores que tienen gran influencia en la determinación del clima (Caligiore y Díaz 2003) De allí que el clima organizacional refleje la interacción entre las características personales y organizacionales.

**Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina 2016; Panorama laboral en el contexto internacional y en Cuba. Primer diagnóstico de brechas,** en esta investigación nos muestra que el tener un empleo viene hacer para cada persona una de las esferas más importantes a tener en cuenta dentro de la política social, al estar directamente relacionada con el bienestar de la población. Posee una doble función, económica y social; es condición necesaria para el despliegue continuado de las capacidades humanas, una vía de obtención de ingresos para el mejoramiento de las condiciones de vida de las familias.

Del mismo modo los resultados que se obtienen en este primer diagnóstico, justifican la necesidad de profundizar en el análisis, la revisión de las políticas y la investigación acerca de la esfera laboral en Cuba en los últimos años, integrada con el resto de las esferas y variables de la política social. Siendo de esta manera Los resultados obtenidos para el período 2009-2014 en casi todas las variables analizadas, alertan sobre la existencia de un cambio en la tendencia en los principales indicadores del empleo.



Núñez, Pérez, Fernández y Del Canto (2008) **Estudios realizados “CIENCIA Y TECNOLOGÍA MOTIVACIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE EMPRESAS FORMALES DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ” (2014)**; en los últimos años la remuneración ha dejado de ser el principal elemento motivador dando paso a otras consideraciones como la flexibilidad, las medidas de conciliación, el desarrollo personal, todo esto conformando el denominado “salario emocional”; la motivación esta íntegramente relacionada hoy en día con la inteligencia emocional donde el colaborador se da cuenta de su gusto por el trabajo teniendo en mente las cosas que desea adquirir como parte la motivación personal , “Es la capacidad de elevar nuestro propio nivel motivacional más allá de lo que podrían hacerlo factores externos a él, la mejor motivación no es la que viene del entorno, sino que es la que autogeneramos, la que viene de nuestro interior”

Del mismo modo, hoy en día la captación de y retención del colaborador son dos de los mucho o más problemas que están enfrentando la empresa para mantenerlos en el trabajo y poder conseguir los objetivos trazados, como un buen trabajo en equipo de tal manera que se buscan aplicar diferentes técnicas de motivación laboral haciendo de esta modo que el colaborador se sienta comprometido con la empresa por todo lo que se le puede dar para su satisfacción personal. La motivación puede ser analizada desde diversos puntos de vista. Desde las teorías psicoanalíticas, la motivación se relaciona con las pulsiones inconscientes que determinan la vida psíquica del individuo.

Los colaboradores con un alto nivel de persistencia tienen inconvenientes cuando se genera algo diferente en el trabajo pues no se adaptan rápidamente a los procesos de cambio; el empleado expresa que sus actividades jamás son improvisadas y que rara vez se equivocan en la planeación para conseguir los resultados.

### 2.1.2. NACIONALES

**frederick herzberg julio lopez (1993) universidad mayor de santos marcos en su teoria** “motivación laboral y gestión de recursos humanos”. En la búsqueda de la competitividad empresarial en la Nueva Economía y Management los administradores deben diseñar estilos de liderazgo y prácticas administrativas de alta eficiencia y desempeño de los recursos humanos. La complejidad de la motivación laboral requiere de enfoques que tomen en cuenta los factores personales y ambientales. La función administrativa de la Dirección se entiende, como el proceso de influir en la gente, para que contribuya a los objetivos de los individuos y de la organización en conjunto; para esto se requiere la creación y el mantenimiento de un contexto en el que los individuos trabajen juntos en grupos hacia el logro de objetivos comunes. Palabras clave: Motivación, satisfacción, administración de recursos humanos. La investigación de tipo aplicada del Mag. W. Arana ha tenido como producto la elaboración de un modelo destinado a servir de herramienta de gestión de los recursos humanos en el ámbito empresarial que permite identificar y medir la sustracción, lanzando un test basado en el modelo de F. Herzberg. El sustento empírico se basa en un trabajo de campo realizado con una muestra de empleados de empresas localizadas en Lima y Huancayo

**Gonzales, 2006, p.82 chiclayo 2017”**. Relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención en un hospital docente del ministerio de salud”; Para entender la forma de ser de las personas, todas las empresas bien gestionadas deberían emplear la motivación para lograr la colaboración y cooperación de todos sus integrantes en la búsqueda por obtener sus metas y objetivos. Casi siempre, los empleados eligen empleos donde tengan la oportunidad también de emplear sus aptitudes y habilidades que no sean confusas y que cubran sus expectativas cuando el pago se ve como algo justo.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.1. Clima organizacional**

Los trabajadores de las industrias de Drawal en el país., tiene como meta entender el comportamiento humano de los trabajadores y minimizar frustraciones futuras con su consecuente impacto negativo en el rendimiento laboral (Steers R, 1984, p. 3)

Actualmente, el alto nivel competitivo del mundo laboral, exige velar por la existencia de un clima organizacional efectivo para poder alcanzar las metas organizacionales.

“Es importante recordar que las personas son los bloques básicos de construcción de las organizaciones exitosas” (Schermerhorn, Osborn, Hunt & Uhlbien, 2010, p.6).

A nivel mundial existe una amplia variedad de estudios sobre el CO. El objetivo de esta investigación es tener una base sustentada propia de datos y de proveer una herramienta que oriente la aplicación correctivos pertinentes que coadyuven al desarrollo del CO productivo en las organizaciones.

Esta investigación permite describir la situación laboral de un sector específico de las organizaciones industriales diagnostica el ambiente laboral de cómo es percibido el CO por los empleados de estas empresas.

## 2.2. Valores

Los valores en una empresa son los que apoyan la visión de esta, dan forma a la misión y la cultura y reflejan los estándares de la empresa. Los valores, creencias, filosofía, principios son la esencia y la identidad de una empresa. Muchas empresas se centran únicamente en las competencias técnicas, pero constantemente se olvidan. ¿Cuáles son las competencias subyacentes como los valores fundamentales que hacen que sus empresas funcionen correctamente?

La creación y formalización de los **valores en una empresa** proporcionan ventajas sustanciales internas como externas:

Los valores esenciales ayudan a las empresas en los procesos de toma de decisiones. Por ejemplo, si uno de sus valores fundamentales es estar detrás de la calidad de sus productos, los productos que no alcancen el nivel satisfactorio se eliminan automáticamente. Es un proceso necesario y vital dentro de una organización.

Los valores fundamentales educan a los clientes potenciales sobre la compañía y aclaran la identidad de la empresa. Sobre todo en este mundo competitivo, que tiene un conjunto de valores fundamentales específicos que hablen al público es sin duda una ventaja competitiva.

Los valores fundamentales se están convirtiendo en herramientas de imagen y trabajo. Entre los principales valores tenemos:

- **CALIDAD.** La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
- **COMUNICACIÓN.** La comunicación constituye una de las formas en que las personas interactúan entre sí, estableciendo lazos.
- **COMPROMISO.** Es la base para producir cualquier tipo de cambio.

- **PUNTUALIDAD.** Es la característica de poder terminar una tarea requerida o satisfacer una obligación antes o en un plazo anteriormente señalado.
- **INNOVACIÓN.** Es la aplicación de nuevas ideas, productos, servicios y prácticas, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad.
- **RESPONSABILIDAD.** Es aquel que conscientemente es la causa directa o indirecta de un hecho y que, por lo tanto, es imputable por las consecuencias de ese hecho.
- **JUSTICIA.** Es el conjunto de reglas y normas que establecen un marco adecuado para las relaciones entre personas e instituciones, autorizando, prohibiendo y permitiendo acciones específicas en la interacción de individuos e instituciones.
- **HONESTIDAD.** Es una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, y de acuerdo con los valores de verdad y justicia.

## 2.3. El comportamiento humano y la motivación

### a) El Comportamiento Humano y la Motivación:

En este punto será necesario entender el comportamiento de las personas lo cual es trascendental conocer la forma de motivarlos. Estos puntos de vistas dan a conocer debido a que existen algunas leyes o principios que logran explicar nuestro comportamiento y los procesos motivacionales desde varias perspectivas.

La definición de motivación es empleado desde diversos sentidos. En general, motivo es el impulso que conlleva a una persona a proceder de una forma específica, lo cual quiere decir, que ocasiona un comportamiento determinado, esta forma de actuar puede realizarse por diversos factores, uno de ellos que es provocado por una provocación externa que es incitado por el ambiente o generado por procesos mentales de la persona.

De una u otra forma vivimos por algún motivo en especial, las cuales se determinan en necesidades primarias (aire, alimento, sueño, etc.), o/y necesidades secundarias (autoestima, afiliación, etc.) una emoción que nos lleva y nos impulsa a efectuar lo que anhelamos para que así nos sintamos satisfechos. En cualquier modelo de motivación el factor inicial, es el motivo para actuar, la razón, el deseo, la necesidad inadecuadamente satisfecha, los motivos permiten que las personas busquen la forma de realizarlo e inicien la acción, los motivos logran satisfacer de una u otra forma.

La motivación es una forma de expresar la acción de las fuerzas activas o impulsoras, solo se comprende en parte, implica necesidades, deseos, tensiones, incomodidades y expectativas. Esto conlleva a que existe algún desequilibrio o insatisfacción dentro de la relación existente entre la persona y su entorno: Logra conocer las metas y siente el deseo de realizar determinada conducta que constantemente cambia de persona a persona, tanto los valores y los sistemas cognitivos, como también las habilidades para lograr alcanzar los objetivos que cada uno se traza, éstas necesidades, valores personales y capacidades varían en el mismo individuo en el transcurso del tiempo, está sujeta a las etapas por las que atraviesa el hombre, desde niño busca culminar sus estudios o cuando es trabajador tiene otras aspiraciones y motivaciones.

Este proceso se identifica en el mismo comportamiento de las personas, es más o menos semejante en todas las personas, a pesar de las diferencias mencionadas anteriormente. Según Chiavenato (1994) “Administración de los Recursos Humanos” existe tres premisas que explican el comportamiento humano.

- **El Comportamiento es causado:** Es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente. El comportamiento es causado por estímulos internos y externos.

**El comportamiento es motivado:** En todo comportamiento existe un “impulso” un “deseo” una “necesidad” una “tendencia” exposiciones que sirven para indicar los motivos del comportamiento.

- **El Comportamiento está orientado hacia objetivos:** En todo comportamiento humano existe una finalidad, dado que hay una causa que lo genera. El comportamiento no es causal ni aleatorio, siempre está dirigido y orientado hacia algún objetivo.

La conducta motivada requiere de voluntad. Asimismo, la motivación presenta ciertos componentes tales como:

- Una **necesidad**, son los anhelos de satisfacer alguna carencia o desequilibrio fisiológico (necesidad de agua, alimentos, etc.) y psicológicos (necesidad de compañía, de adquirir algo, etc.) son fundamentales para la especie, pueden ser innatas o adquiridas, como las presenta Maslow la jerarquía está determinada por necesidades fisiológicas – sociales.
- Los **estímulos**, es todo agente concreto o simbólico que al actuar sobre el organismo y ser percibido mediante los órganos de los sentidos, sistema nervioso, se interioriza, puede darse y estar en el ambiente o dentro del mismo organismo, además tiene estructura y fuerza.

- Un **impulso**, es el estado resultante de la necesidad fisiológica, o un deseo general de lograr una meta.

No conviene confundir la necesidad con los estímulos ni con los impulsos, los tres impulsan a actuar, pero su origen y sus funciones son muy diferentes.

El hombre, generalmente vive ligado a la importancia que le da motivo y todos los componentes mencionados anteriormente, forman parte de la composición del motivo.

Es el hombre quien interioriza el estímulo dándole un sentido, dirección, respeto a lo que quiere alcanzar, teniendo que ser persistente.

#### **2.2.3.1. Clases de Motivos y Características**

##### **a) Clases de motivos**

Muchos psicólogos distinguen 3 clases de motivos: los fisiológicos, sociales y psicológicos.

- **Los motivos Fisiológicos:** Se originan en las necesidades fisiológicas y los procesos de autorregulación del organismo, son innatos, es decir que están presentes en el momento del nacimiento ejemplo: necesidad de aire, de dormir, etc.
- **Los motivos sociales:** Son adquiridos en el curso de la socialización dentro de una cultura determinada, se forman con respecto a las relaciones interpersonales, valores sociales, las normas se deben tener en cuenta que una vez despertado un motivo influye sobre la conducta independientemente de su origen.



- **Los motivos psicológicos:** Se desarrollan mediante procesos de aprendizaje, solamente aparecen cuando se han satisfecho las necesidades fisiológicas este tipo de motivación varía de un individuo a otro, y esa está en función de sus experiencias pasadas y de la clase de aprendizaje que haya tenido.

**b) Características:**

1. Las necesidades o motivos se caracterizan porque no son estáticos, por el contrario, son fuerzas dinámicas y persistentes que provocan comportamientos. Con el aprendizaje y la repetición (refuerzo), los comportamientos se vuelven más eficaces en la satisfacción de ciertas necesidades.

2. Por otra parte una necesidad satisfecha no es motivadora de comportamiento, ya que no causa tensión o incomodidad. Una necesidad puede ser satisfecha, frustrada o compensada (transferencia a otro objeto). En el ciclo motivacional muchas veces la tensión provocada por el surgimiento de una necesidad, encuentra una barrera o un obstáculo para su liberación.

Al no encontrar la salida normal, la tensión del organismo busca un medio indirecto de salida, ya sea por vía psicológica (agresividad, descontento, tensión emocional, apatía, indiferencia, etc.), o por la vía fisiológica (tensión nerviosa, insomnio, repercusiones cardíacas y digestivas, etc.)

En otras ocasiones, la necesidad no es satisfecha, no frustrada, sino transferida o compensada. Ello ocurre cuando la satisfacción de otra necesidad reduce la intensidad de una necesidad que no puede ser satisfecha, por ejemplo cuando el motivo de una promoción para un cargo superior es compensado por un aumento de salario o por un nuevo puesto de trabajo.

3. La satisfacción de algunas necesidades es temporal. Ya que al quedar satisfecha una necesidad, aparecen otros. Es decir, la motivación humana es cíclica y orientada por diferentes necesidades ya sean psicológicas, fisiológicas o sociales.

El comportamiento es casi un proceso de resolución de problemas, de satisfacción de necesidades, cuyas causas pueden ser específicas o genéricas. El motivo busca un curre al motivo y trata de hacerle actuar mediante la promesa del logro de una necesidad urgente.

4. En cualquier modelo de motivación, el factor inicial es el motivo para actuar, la razón, el deseo, la necesidad inadecuadamente satisfecha.

Los motivos hacen que el individuo busque la realización e inicie la acción, inicialmente los motivos pueden satisfacer en muchas formas. La existencia del motivo mismo determina inmediatamente el curso final del comportamiento.

5. El incentivo es la fuerza imantada que atrae la atención del individuo, porque le promete recompensas y logros que pueden satisfacer sus deseos y motivos. La consideración principal de este punto se centra en el grado de satisfacción que logrará mediante el esfuerzo dedicado a ellos si el esfuerzo es eficaz y si percibe la recompensa prometida.

El trabajador como empleado potencial investiga sus propias aptitudes y conocimientos para determinar si se considera capaz de trabajar para lograr la recompensa anticipada, analiza los recursos de que dispone, considera también el grado y tipo de ayuda que puede esperar de sus superiores, compañeros y demás personal del que puede depender.

Es por ello que el comportamiento humano, es un proceso de resolución de problemas, de satisfacción de necesidades, cuyas causas pueden ser especificadas o genéricas. Las necesidades humanas específicas cambian con el tiempo, y con cada persona, un motivo urgente hoy puede dejar de serlo mañana.

Esto significa que un incentivo que puede servir en determinado momento, puede perder su fuerza después, por lo que hay que descubrir otros incentivos que concuerden con otros nuevos motivos. Estas características están en relación con las experiencias vividas y las expectativas de las personas, por lo que debemos pensar en dar un incentivo igual a todas las personas, cada individuo es diferente.

#### **2.2.3.2. Bases Teóricas de Motivación**

A continuación mencionaremos las principales teorías de motivación que sustentan nuestro estudio.

##### **a. Teoría de las necesidades de Maslow**

La teoría de jerarquía de las necesidades del hombre, propuesta por Maslow, parte del supuesto que el hombre actúa por necesidades, nuestro objetivo es mostrar la importancia de esta teoría, tan trascendental para el comportamiento organizacional.

Maslow. (2003) contempla a la motivación humana en términos de una jerarquía de cinco necesidades que las clasifica a su vez en necesidades de orden inferior y necesidades de orden superior.

Entre las necesidades de **orden inferior** se encuentran.

- **Fisiológicas:** Son necesidades de primer nivel y se refieren a la supervivencia, involucra: aire, agua, alimento, vivienda, vestido, etc.
- **Seguridad:** Se relaciona con la tendencia a la conservación, frente a situaciones de peligro, incluye el deseo de seguridad, estabilidad y ausencia de dolor.

Entre las necesidades de orden superior se encuentran:

- **Sociales o de amor:** El hombre tiene la necesidad de relacionarse de agruparse formal o informalmente, de sentirse uno mismo requerido.
- **Estima:** Es necesario recibir reconocimiento de los demás, de lo contrario se frustra los esfuerzos de esta índole generar sentimientos de prestigio de confianza en si mismo, proyectándose al medio en que interactúa.
- **Autorrealización:** Consiste en desarrollar al máximo el potencial de cada uno, se trata de una sensación auto superadora permanente. El llegar a ser todo lo que uno se ha propuesto como meta, es un objetivo humano inculcado por la cultura del éxito y competitividad y por ende de prosperidad personal y social, rechazando el de incluirse dentro de la cultura de derrota.

Esta teoría sostiene que la persona está en permanente estado de motivación, y que a medida que se satisface un deseo, surge otro en su lugar.

El enfoque de **Maslow** (2000), aunque es demasiado amplio, representa para la administración de recursos humanos un valioso modelo del comportamiento de las personas, basado en la carencia (o falta de satisfacción es una necesidad específica) y complacencia que lo lleva al individuo a satisfacer dicha necesidad. Sin embargo una vez que sea cubierta disminuirá su importancia y se activará el siguiente nivel superior.

En esta forma una necesidad no tiene que satisfacerse por completo antes de que emerja la siguiente.

En las sociedades modernas muchos trabajadores ya han satisfecho sus necesidades de orden inferior y están motivados por necesidades psicológicas de orden superior. Sin embargo esto sucederá en países altamente desarrollados, pero en países como el nuestro aún existe mucha gente que trabaja para satisfacer necesidades primarias.

### **2.2.3.3. Modelo de Procesos**

Se mencionan a continuación las dos teorías de procesos que mejoran y explican las formas de motivar al trabajador para un desempeño adecuado.

#### **a. Teoría de las expectativas de Vroom**

Fue, otro de los exponentes de esta teoría contemporánea que da explicaciones ampliamente aceptadas acerca de la motivación, en la que reconoce la importancia de diversas necesidades y motivaciones individuales. Adopta una apariencia más realista que los enfoques propugnados por Maslow y Herzberg.

Furnham Adrián (2000) “Psicología organizacional” propone un modelo de expectativas de la motivación basado en objetivos intermedios y graduales (medios) que conducen a un objetivo final. De esta manera Vroom se acerca al concepto de “Armonía de objetivos” en donde las personas tienen sus propias metas que son a su vez diferentes a los de la organización, pero posibles de armonizar ambas como un todo. Esta teoría es consistente tal como se percibe en el “sistema de administración por objetivos”.

Según este modelo la motivación es un proceso que regula la selección de los comportamientos.

El modelo no actúa, en función de necesidades no satisfechas, o de la aplicación de recompensas y castigos, sino por el contrario, considera a las personas como seres pensantes cuyas percepciones y estimaciones de probabilidades de ocurrencia, influyen de manera importante en su comportamiento.

La teoría de las expectativas supone que la motivación no equivale al desempeño en el trabajo, sino es uno de varias determinantes. La motivación, junto con las destrezas, los rasgos de personalidad, las habilidades, la percepción de funciones y las oportunidades de un individuo también se combinan para influir en el desempeño del trabajo. Es importante reconocer que la teoría de las expectativas considera con gran objetividad a través de los años, se han adoptado y modificado las ideas fundamentales.

Al parecer es más ajustable a la vida real, el supuesto de que las percepciones de valor, varían de alguna manera entre un individuo y otro, tanto en diferentes momentos como en diversos lugares. Coincide además con la idea de que los administradores deben diseñar las condiciones ideales para un mejor desempeño.

#### **b) Teoría de Porter y Lawler (1988)**

Basándose en gran medida en la teoría de las expectativas de Vroom, Porter y Lawler arribaron a un modelo más completo de la motivación que lo aplicó primordialmente en instituciones. Así tenemos que este modelo de teoría sostiene:

- Que el **esfuerzo** o la motivación para el trabajo es un resultado de lo atractivo que sea la **recompensa** y la forma como la persona percibe la relación existente entre esfuerzo y recompensa.
- La segunda parte de este modelo es la relación entre el **desempeño** y las **recompensas**. Las personas esperan quienes realicen los mejores trabajos sean quienes perciban los mejores salarios y obtengan mayores y más rápidas promociones.

– **Lawler concluyó que su teoría tiene tres fundamentos sólidos:**

- Las personas desean ganar dinero, no sólo porque este les permite satisfacer sus necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también porque brinda las condiciones para satisfacer las necesidades sociales, de autoestima y de autorrealización. El dinero es un medio, no un fin.
- Si las personas perciben y creen que su desempeño es, al mismo tiempo, posible y necesario para obtener más dinero, ciertamente, se desempeñarán de la mejor manera posible.
- Si las personas creen que existe relación directa o indirecta entre el aumento de la remuneración y el desempeño, el dinero podrá ser motivador excelente.

Se establece que se podría mejorar el desempeño con la implantación de sistemas de remuneraciones sensibles y justas, basadas en méritos (sistemas de administración del desempeño) en administrar las recompensas con un valor positivo para los trabajadores. Es un error suponer que a todos los trabajadores les interesan las mismas recompensas que otorgan sus compañías, algunas reconocen la importancia de sueldos, otros mayor número de días de vacaciones, mejores prestaciones de seguro, guarderías para sus hijos, etc., con esto son cada vez más las empresas que instituyen planes de prestaciones a la carta: sistemas de incentivos en los que los empleados eligen sus prestaciones de un menú de posibles opciones, esto puede ser una estrategia efectiva de motivación.

Así mismo la teoría de las expectativas, ayuda explicar por qué muchos empleados no están motivados en sus trabajos y simplemente hacen lo mínimo necesario para mantenerse, por lo que se deben dar importancia al diseño de los tipos de recompensas

Basadas en las necesidades individuales del empleado, y no caer en el error de que todos los empleados quieren lo mismo, en

consecuencia pasan por alto los efectos de la diferencia de las recompensas en la motivación.

Se infiere que las teorías presentadas de manera breve, coinciden en ver al empleador como el ser que busca el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, al satisfacer estos dos objetivos, su motivación se convertirá en el impulsor para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a lograr metas que permitirán a la organización a lograr su razón de ser, con altos niveles de eficacia. Las motivaciones se dan cuando los objetivos de la organización y los objetivos individuales están alineados y se satisfacen mutuamente.

El desarrollo de un **clima organizacional** que origine una motivación sostenida hacia las metas de la organización es de suma importancia por lo que se debe combinar los incentivos propuestos por la organización con las necesidades humanas y la obtención de las metas y objetivos.

**El clima organizacional** está ligado al grado de motivación de los empleados. Cuando tienen una gran motivación, el clima motivacional permite establecer relaciones satisfactorias de animación, interés colaboración, etc. cuando la motivación es escasa por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a enfriarse, desinterés, apatía, descontento, hasta llegar a estados de inconformidad.

Por consiguiente, **la motivación** es resultado de la interacción entre el individuo y la situación, y que el grado de ella varía en todas las personas e individualmente, según el momento y la manera en que cada empleado valore los **estímulos** de la organización como satisfactores de sus necesidades.



Es por ello que no puede hablarse de motivación del empleado sin dejar presente que la organización sólo la facilitará o dificultará al estimular al empleado, conociéndolo y dándole aquellos incentivos que considera lo impulsará hacia el logro de las metas.

#### **2.2.3.4. Factores de motivación y su relación con el desempeño laboral**

Relacionar las recompensas con el rendimiento, individualizarlas, que sean justas y valoradas: En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

En casi todas las teorías contemporáneas de la motivación se reconoce que los empleos no son homogéneos, todos tienen diferentes necesidades, también difieren en términos de actitudes, personalidad y otras importantes variables individuales.

Es preciso que los empleados perciban que las recompensas o resultados son proporcionales a los insumos invertidos. José Rodríguez (2001); manifiesta que en el sistema de recompensa se deberá ponderar probablemente los insumos en diferentes formas para encontrar las recompensas adecuadas para cada puesto de trabajo. Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato.

Los gerentes tendrán que usar sus conocimientos de las diferencias entre los empleados, para poder individualizar las recompensas, en virtud de que los empleados tienen necesidades diferentes, lo que sirve de reforzador con uno de ellos, puede ser inútil con otro, esto hace que las personas se den cuenta que se aprecia sus aportaciones, mencionamos algunas de las recompensas que se usan:

El monto de paga, promociones, autonomía, establecimiento de metas y en la toma de decisiones.

Se debe mencionar también El dinero (salario) es un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por los cuales trabaja la mayoría de las personas, que tiene significado distinto para las personas. Para el individuo que está en desventaja económica, significa preverse de alimento, abrigo, etc., para el acaudalado, significa el poder y prestigio. Debido a este significado, no puede suponerse que un aumento de dinero dará como resultado mayor productividad y satisfacción en el trabajo.

Se le considera como un reforzador universal, probablemente uno de los pocos que tiene ese carácter de universalidad; con él se pueden adquirir diversos tipos de refuerzos, se puede acumular previendo necesidades futuras o usarse para producir más dinero. La gente no trabaja por el dinero en sí mismo, que es un papel sin valor intrínseco; trabaja porque el dinero es un medio para obtener cosas. Sin embargo el dinero no es la única fuente de motivación en el trabajo.

Aunque en los últimos años los beneficios cobraron mayor trascendencia, para Koontz y Werhrich (1999) el salario básico sigue siendo el factor más importante de motivación: “Hay teorías que sostienen que el sueldo no motiva. Esto no es así. Es verdad que cuando uno se levanta a la mañana no lo hace pensando en la plata.

“Una compensación inteligente debería incluir salario fijo y variable, beneficios, buen ambiente de trabajo y nombre y mística de la empresa”, dice Koontz “El escenario de cinco años a esta parte en materia de compensaciones y beneficios cambió mucho -continúa-. Antes los empleados reclamaban mejores sueldos. Hoy los reclamos pasan por no recortar salarios o mantener la fuente de trabajo.”

En este contexto, entonces, es necesario cambiar las reglas del juego. “Hay que desarrollar una administración de remuneración inteligente. Ya que hay poco para repartir, al menos que esté bien administrado. Por eso, hoy más que nunca, se debe componer un programa a medida de cada persona”, recomienda Koontz.

Habitualmente los administradores piensan que el pago es la única recompensa con la cual disponen y creen además, que no tienen nada para decir con respecto a las recompensas que se ofrecen. Es creencia general que sólo la administración superior puede tomar estas decisiones. Sin embargo, hay muchos otros tipos de recompensa o incentivos que podrían ser realmente apreciadas por el personal, pueden concederse en otras especies. Muchas compañías llevan a cabo programas de reconocimiento de méritos, en el curso de los cuales los empleados pueden recibir placas conmemorativas, objetos deportivos o decorativos, certificados e incluso días especiales de vacaciones con goce de sueldo, tiempo libre, banquetes, excursiones, asistencia a seminarios o eventos de capacitación pagados etc.

Como síntesis podría decirse que lo más importante para el administrador es que sepa contemplar las recompensas con las que dispone y saber además qué cosas valora el trabajador.

Debe considerarse también como factor de motivación la Capacitación del Personal: La necesidad de capacitación (sinónimo de entrenamiento) surge de los rápidos cambios ambientales, el mejorar la calidad de los productos y servicios e incrementar la productividad para que la organización siga siendo competitiva es uno de los objetivos a alcanzar por las empresas.

Debe basarse en el análisis de necesidades que parta de una comparación del desempeño y la conducta actual con la conducta y desempeño que se desean.

El entrenamiento para Chiavenato es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos.

Ésta repercute en el individuo de diferentes maneras: Eleva su nivel de vida ya que puede mejorar sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario. También eleva su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado. Las actividades de capacitación de desarrollo no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos y cuando tienen los conocimientos y habilidades laborales necesarios son menos propensas a cometer errores costosos en el trabajo. La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia.

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

Cómo Beneficia la capacitación a las organizaciones:

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Cómo beneficia la capacitación al personal:
- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.

- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

Se considera también que aumenta la motivación el Alentar la participación, colaboración y la interacción social (relaciones interpersonales). Los beneficios motivacionales derivados de la sincera participación del empleado son sin duda muy altos. Pero pese a todos los beneficios potenciales, creemos que sigue habiendo jefes o supervisores que hacen poco para alentar la participación de los trabajadores. Las personas tratan de satisfacer parte de sus necesidades, colaborando con otros, las investigaciones han demostrado que la satisfacción de las aspiraciones se maximiza, cuando las personas son libres para elegir las personas con las que desea trabajar.

Solana (1973) afirma que cualquier interacción de dos o más personas, la cual no se da solo en la organización sino en todas partes. Las Relaciones Humanas crean y mantienen entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana. El buen trato con los semejantes, respetando las opiniones de los subordinados. Así el problema de la convivencia se reduce a los términos del respeto recíproco que es uno de los engranajes esenciales de las Relaciones Humanas

Todo este mecanismo se torna más viable cuando mayor es el grado de cultura general de las partes, por eso es importante que la empresa propicie la cultura organizacional de sus integrantes, la que estará constituida por una serie de conductas y valores que son aceptadas o rechazados dentro de la organización y que permitirá contar con un material más humano y más rico.

Los hombres trabajan porque se sienten bien con sus compañeros de trabajo, con los supervisores y los jefes. El grupo de trabajo, que comienza siendo un medio para un fin, se convierte con el paso del tiempo en un fin en sí mismo; la persona va a trabajar porque es importante estar en una compañía de sus colegas, haciendo lo mismo que ellos hacen, disfrutando de su mismo estatus, teniendo sus mismos intereses, actitudes y obligaciones.

También el Proporcionar las condiciones físicas, ambientales, materias primas, las instalaciones y el ambiente general de una organización pueden influir grandemente en la actitud y energía de los empleados. ¿Está montada la organización de tal manera que anime a los empleados a trabajar juntos, o crea divisiones que desalientan y mina la cooperación y la colaboración? La mayoría de los trabajadores pasan aproximadamente la tercera parte de su vida en el trabajo. El lugar de trabajo debe ser un sitio cómodo, acogedor, donde las personas deseen pasar tiempo en vez de huir.

En la actualidad la Organización Internacional del Trabajo, según Palomino Antonio (2000), viene difundiendo mundialmente el gran aporte de las buenas condiciones físico-ambientales de trabajo sobre la productividad. Expone también, cómo empleado que trabajan dentro de adecuadas condiciones y bajo principios y diseños ergonómicos mejoran su nivel motivacional e identificación con su empresa.

La lista de condiciones de trabajo incluye:

- Almacenamiento y manipulación de materiales, para un uso más efectivo del espacio disponible y la eliminación de esfuerzos físicos innecesarios.
- Diseño del puesto de trabajo, mejorando posturas y haciendo el trabajo más eficiente y seguro.

- Uso eficiente de maquinaria, utilizando sistemas de alimentación y expulsión para incrementar la productividad y reducir los riesgos que presentan las maquinarias.
- Control de sustancias peligrosas, para proteger la salud de los trabajadores evitando el contacto y la inhalación de sustancias químicas.
- Iluminación, uso al máximo de la luz natural, evitando el resplandor y zonas de sombra. Seleccionando fondos visuales adecuados.
- Servicios de bienestar en el lugar de trabajo. Provisión de agua potable, pausas y lugares de descanso. La provisión de ropa de trabajo, armarios y cuartos para cambiarse, lugares para comer, servicios de salud, medios de transporte y recreo, así como servicios para el cuidado de los niños, constituyen factores claves para elevar la productividad, el nivel de motivación y de compromiso con la empresa.
- Organización del trabajo, trata sobre los flujos de trabajo y materiales, el trabajo en grupo, nos presenta reglas para elevar la productividad.
- Locales industriales, debe haber un diseño adecuado de los locales industriales, protegidos del calor y frío. Aprovechamiento del aire y mejora de la ventilación, eliminación de fuentes de contaminación. Prevención de incendios y accidentes de trabajo.

Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos e incómodos.



La temperatura, la luz, el ruido, y otros factores ambientales no deberían estar tampoco en el extremo, en instalaciones limpias y más o menos modernas, con herramientas y equipos adecuados que permitan realizar un desempeño eficaz y de acuerdo a las necesidades requeridas.

## **2.3. Definiciones conceptuales**

### **➤ Autoevaluación**

Actividad programada y sistemática de reflexión acerca de la propia acción desarrollada, sobre la base de información confiable, con la finalidad de emitir juicios valorativos fundamentados, consensuados y comunicables. Esta actividad debe, a su vez, ser efectiva para recomendar acciones orientadas a la mejora

### **Competencias**

Características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado en una organización en particular.

### **Comportamiento**

Es la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, público o privado, según las circunstancias que lo afecten.

### **Comportamiento organizacional**

Estudio de los individuos y de los grupos dentro del ámbito de la organización.

## **Conclusiones**

Las conclusiones señalan los factores de éxito y fracaso de la intervención evaluada, prestando atención especial a los resultados y repercusiones intencionales o no y, de manera más general, a otras fortalezas y debilidades. Una conclusión se apoya en los datos recopilados y en los análisis realizados mediante una cadena transparente de enunciados.

## **Cultura de evolución**

Cultura de una organización que valora la evaluación y busca soluciones a los problemas, y para lograrlo ensaya soluciones tentativas y pondera los resultados y las consecuencias de lo ejecutado, manteniéndose en un ciclo sin fin de supuesto–acción– prueba evidente–revisión, que es característico de la práctica científica acertada y de la buena administración.

## **Desempeño**

Conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales. El desempeño se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. El desempeño está integrado por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados alcanzados.

## **Efectividad**

Este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.

## **Eficacia**

Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.

## **Eficiencia**

Es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible. En este caso estamos buscando un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.

## **Evaluación**

Proceso dinámico a través del cual, e indistintamente, una empresa, organización o institución académica puede conocer sus propios rendimientos, especialmente sus logros y flaquezas y así reorientar propuestas o bien focalizarse en aquellos resultados positivos para hacerlos aún más rendidores.

## **Evaluación de desempeño**

La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

## **Evaluación por objetivos**

Es un sistema que se caracteriza por un acuerdo periódico entre un subordinado y un superior en cuanto a los objetivos de aquel para un tiempo específico y una revisión periódica de qué tan bien logra esos objetivos el subordinado.

### **Gestión basada en resultados**

Estrategia de gestión orientada al desempeño, al logro de objetivos, resultados e impactos.

### **Indicador de desempeño**

Variable que permite la verificación de cambios en el desempeño de la empresa de servicios o muestra los resultados en relación con lo planeado.

### **Motivación**

Es un proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún deseo o satisfacción.

### **Objetividad**

Es la manera de ver los problemas y las situaciones con un enfoque que equilibre adecuadamente emoción y razonamiento.

### **Organización**

Es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no.

### **Productividad**

Es una actitud que busca el mejoramiento continuo de todo cuanto existe. Es la convicción de que las cosas se pueden hacer mejor hoy que ayer y mañana, mejor que hoy. Adicionalmente, significa un esfuerzo continuo para adaptar las actividades económicas y sociales al cambio permanente de las situaciones, con la aplicación de nuevas teorías y nuevos métodos.

### **Seguimiento de desempeño**

Proceso continuo de recolección y análisis de datos para comparar en qué medida se está ejecutando un proyecto, programa o política en función de los resultados previstos.

### **Trabajador**

Persona que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos. Cuando no tiene la edad suficiente, se considera trabajo infantil. Si no presta los servicios de forma voluntaria, se considera esclavitud o servidumbre.

## **CAPÍTULO III**

## **METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo y diseño utilizado**

#### **3.1.1. El tipo de estudio**

El estudio es descriptivo, debido a que pretende mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación (Hernández et al., 2006)

#### **3.1.2. Diseño**

El presente estudio se realizó siguiendo un enfoque cualitativo con el objetivo de describir, comprender e interpretar las historias de sucesos agradables o desagradables que pudiera tener un trabajador perteneciente a la muestra. Además, se busca dispersión o expansión de los datos e información para enriquecer el significado de los resultados. (Hernández, Fernández & Baptista, 2006). El diseño de la investigación es no experimental, ya que no se construyó ninguna situación, sino que se observaron situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente. Además, no se realizó ninguna manipulación deliberada de la variable. . Es transaccional puesto que se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único (Hernández et al., 2006), durante los meses de septiembre, octubre noviembre y Diciembre de 2017.

### **3.2. Población y Muestra**

#### **3.1. Población**

La población está constituida por 80 colaboradores obreros. Al asumir que la población es suficientemente grande, para efectos de esta investigación se asumió una muestra, la cual según Sabino (2002), es un conjunto de unidades, una porción total que represente la conducta del universo.

Una muestra es un sentido amplio, no es más que eso, una parte respecto al todo constituido por el conjunto llamado universo.

### **3.2. Muestra**

La muestra está constituida por 50 colaboradores obreros. El tipo de muestreo es intencional pues se seleccionó al 75% de la población al considerarla toda la población que conforma el área de empleo de RACE S.A.C ubicada en surquillo 5550. En este sentido Ramírez; establece la muestra.

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y DIAGNOSTICO**

#### **3.3.1. Técnicas**

La técnica empleada en la recolección de datos fue la encuesta. En este sentido, según Hernández, Fernández y Batista (2003, p. 128), “recolectar datos implica tres actividades estrechamente relacionadas entre sí:

1. seleccionar un instrumento, el cual debe ser válido y confiable
2. aplicar ese instrumento obteniendo las observaciones y mediciones de las variables.
3. preparar las mediciones obtenidas para que puedan analizarse correctamente, es decir codificar los datos”.

Se utilizó un instrumento de medición, categorizado como cuestionario auto administrado, bajo la técnica de la observación directa. Dicho cuestionario, fue diseñado por el investigador, a objeto de establecer en la primera variable aquellos factores de motivación y atención que se utilizan en el departamento de pagos y atención del usuario externo e igualmente los elementos o factores de la Atención al Cliente que se presta en dicho departamento.

La Población tomada en cuenta fue de 60 trabajadores

Muestra: La muestra tomada fue a 50 trabajadores

### **3.3.2. Instrumentos**

El instrumento se estructuró en dos partes: la primera consta de la solicitud de colaboración de parte de los encuestados y la segunda estuvo conformada por los ítems, redactados en relación a cada indicador según sea el caso, orientados según la dimensión analizada para la variable. Su diseño corresponde a cuestionario con alternativas de respuesta, las cuales, según Hernández, Fernández y otros (2003. p.258), están direccionadas de menor a mayor, dada la naturaleza de las posiciones. El instrumento representa las alternativas que se le dio a cada sujeto observado.

### **3.4. Técnicas de procedimientos y análisis de datos**

Una vez obtenidos los datos, se procederá a analizar cada uno de ellos, atendiendo a los objetivos y la variable de investigación; de manera tal que podamos contrastar hipótesis con variables y objetivos, y así demostrar la validez o invalidez de estas. Al final se formularán las conclusiones y sugerencias para mejorar la problemática investigada.



## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION OPRACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
			<p><b>Logro de Metas:</b> es el alcance de los objetivos planteados por una persona en un tiempo y contexto determinados</p>	
		<p><b>Motivacion laboral:</b> proceso por medio del cual se activa, se mantiene y se dirige la conducta hacia el logro de ciertas metas que satisfacen necesidades importantes del individuo y a la vez permite el logro de la metas organizacionales</p>	<p><b>Satisfaccion:</b> sentimiento de agrado que experimenta un sujeto al realizar un trabajo que le interesa en un ambiente determinado</p>	<p>_nivel de ejecucion - tiempo</p>
<b>Motivacion Laboral</b>	Desempeño laboral: es el juicio o idea que posee el empleado			
		<p><b>Motivacion laboral personal.</b> En tal sentido, este desempeño esta conformado por actividades tangibles, observables y medibles y otras que se pueden deducir</p>	<p><b>Actividades :</b> Conjunto de trabajos o acciones que el empleador ejecuta con un fin determinado y que contribuye a lograra las metas organizacionales.</p>	
			<p><b>Conducta:</b> conjunto de las acciones con que un ser vivo responde a una situacion como reaccion a estímulos de su propia naturaleza o del medio ambiente</p>	

## CAPITULO IV

### PRESENTACION, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. Procesamiento de los resultados.

Una vez recolectada la información requerida para la presente investigación, se procedió a realizar la tabulación de la información, codificarla y transferirla a una base de datos con el programa estadístico IBM SPSS 22. Seguidamente se determinó la distribución de las frecuencias y los porcentajes de los datos obtenidos del instrumento de evaluación utilizado para la investigación. Finalmente se procedió a la aplicación de las siguientes técnicas estadísticas: la media aritmética y el valor máximo y mínimo.

Media Aritmética:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N x_i}{N}$$

## 4.2. Presentación de los Resultados.

Tabla 2:

Medidas estadísticas descriptivas de motivación laboral

Puntuación total

N	Válido	50
	Perdidos	0
Media		59,48
Mínimo		55
Máximo		65

El estudio realizado a 50 sujetos sobre MOTIVACION LABORAL tiene como interpretación los siguientes resultados, los datos son los siguientes:

- Una media de 59.48puntos.
- Un mínimo de 55puntos.
- Un máximo de 65puntos.

Tabla 3.

Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes a motivación laboral:

### Estadísticos

		actividades	conducta	satisfacción
N	Válido	50	50	50
	Perdidos	0	0	0
Media		18,90	21,78	18,80
Mínimo		16	18	16
Máximo		23	24	23

En el factor actividades se puede observar

- Una media de 18.9puntos.
- Un mínimo de 16puntos.
- Un máximo de 24puntos.

En el factor conducta se puede observar

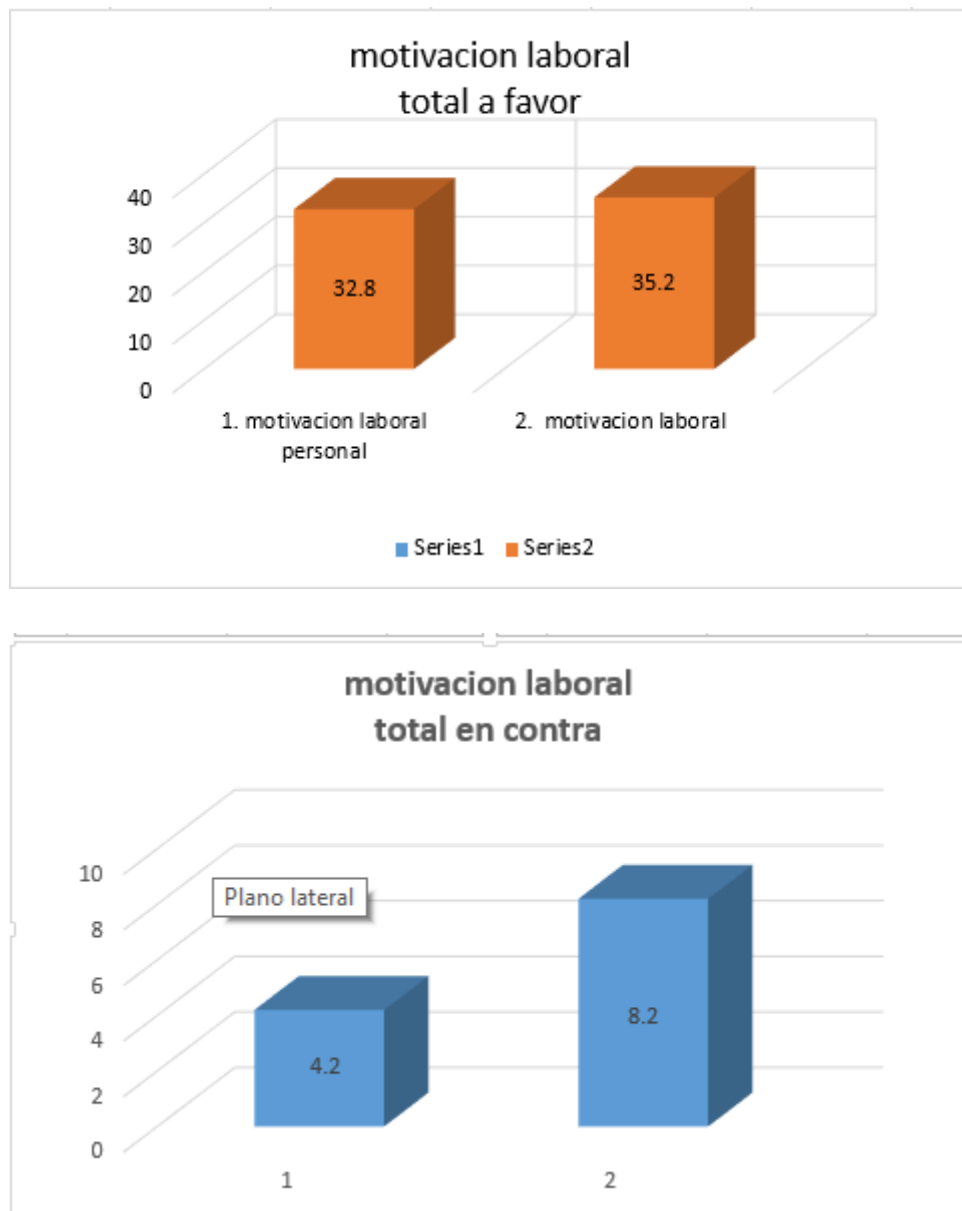
- Una media de 21.78puntos.
- Un mínimo de 18puntos.
- Un máximo de 23puntos.

En el factor satisfacción se puede observar

- Una media de 18.80puntos.
- Un mínimo de 16puntos.
- Un máximo de 23puntos.

Detallaremos a continuación la distribución de los niveles de motivación laboral (media, mínimo, máximo,) donde se podrá ver los niveles de puntuación presente a cada dimensión.

**FIGURA 1 Motivación Laboral**



OBJETIVO GENERAL								
Factores	motivacion laboral							
	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total	Total a Favor	total en contra
1. motivacion laboral personal	0	8.4	26	44.8	20.8	100	32.8	4.2
2. motivacion laboral	6	10.4	13.2	42.4	28	100	35.2	8.2

Comentario:

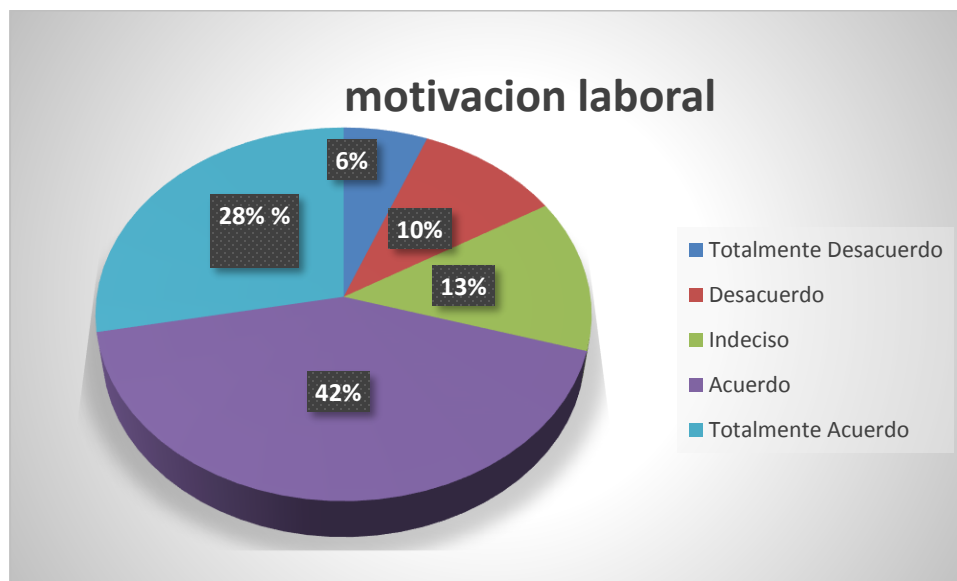
El factor predominante de la motivación laboral en los trabajadores de la empresa RACE SAC distrito de Surquillo-2017, es el factor de motivación laboral con un 35.2% de aceptación, obteniendo como resultado:

El 35,2% de aceptación en el factor de motivación laboral.

El 32.8% de aceptación en el factor de motivación laboral personal.

**FIGURA 2**

Resultados la distribución de los niveles de riesgo de motivación laboral



▪ Comentario:

En el factor motivación laboral en los trabajadores de la empresa RACE SAC distrito de Surquillo-2017, se observa que el 42% de los trabajadores están de acuerdo o motivado en este factor, obteniéndose como resultado:

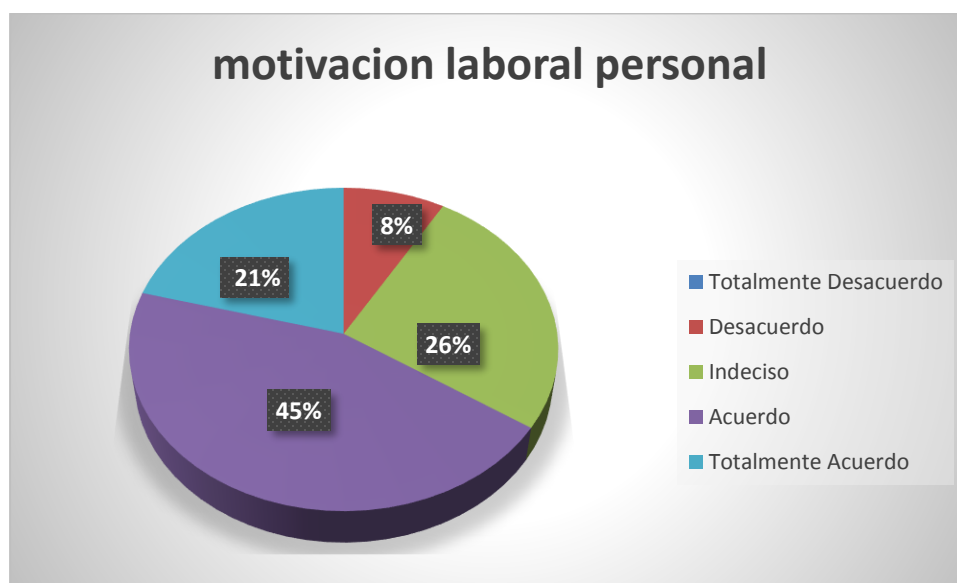
El 42% de los trabajadores están de acuerdo.

El 6% de los trabajadores están en desacuerdo.



**FIGURA 3**

Resultados la distribución de los niveles de riesgo de motivación laboral personal



- Comentario:  
En el factor motivación laboral personal en los trabajadores de la empresa RACE SAC distrito de Surquillo-2017, se observa que el 45% de los trabajadores están de acuerdo o motivado en este factor, obteniéndose como resultado:  
  
El 45 % de los trabajadores están de acuerdo.  
  
El 8% de los trabajadores están en desacuerdo.

### 4.3. Análisis y discusión de los resultados

En esta investigación se dio a conocer los resultados en la motivación laboral de 60 trabajadores de la empresa RACE .SAC en Surquillo. Por ello a través de los resultados presentados anteriormente con el Cuestionario de motivación laboral (Meyer y Allen 1991, Validado por Montoya 2014) se procedió a explorar las dimensiones de motivación laboral, motivación laboral personal.

A partir de eso, se descifró los resultados que se adquirieron con referencia a las dimensiones de **motivación laboral** , poniendo en relación al objetivo general de investigación, lo cual indicaron que un 42% de trabajadores se encuentran comprometidos favorablemente con su organización y un 6% se encuentran desfavorablemente comprometidos con su organización.

Equivalentes resultados fueron en Brasil por Marcela Peña et all (2016) en su investigación: “El compromiso organizacional de los trabajadores en pequeñas empresas” lo cual expuso que un 49% aproximadamente de los estudiados se encuentran comprometidos organizacionalmente y además que los trabajadores sienten una lealtad hacia su empresa y que deben seguir en ella.

Es importante señalar que Meyer y Allen (2004) mencionaron que los trabajadores comprometidos favorablemente son los que le ponen más empeño ponen a sus actividades diarias y son los que más tienden a realizar un esfuerzo extra para lograr los ideales organizacionales. Además Marcela Peña Et all (2016) en su investigación mencionó a Buchanan (1974) el cual refirió que si un trabajador se encuentra comprometido se creará un vínculo importante con los propósitos de la empresa.

Comentario: En esta parte, observamos que la mayoría de los trabajadores evaluados se encuentran favorablemente comprometidos, lo que nos hace inferir que estos se vinculan con los objetivos, metas, valores de la organización.

Esto permitirá que puedan desempeñarse adecuadamente, y tener la motivación para hacerlo. Aumentará la productividad en la empresa, por lo mismo que estos pertenecen al área comercial. Debido a los constantes inconvenientes que hubo en la organización se decidió evaluarlos y ver qué tan comprometidos están con su empresa, lo cual los resultados fueron positivos dando sorpresa a los directivos de la organización. Esto conllevó a que cuiden y valoren más a los trabajadores, propusieron en el futuro elaborar un plan de acción para seguir reforzando este punto tan importante.

Con respecto a la **motivación laboral personal** tuvimos un 45% de trabajadores se encuentran comprometidos de manera afectiva y un 8% no se encuentran comprometidos de manera afectiva. Lo que quiere decir que estos trabajadores sienten un lazo emocional con su empresa. Similares resultados obtuvo Pamela Cruz (2016) en Trujillo en su investigación: “Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión” lo cual el 100% de los estudiados se encuentran en la categoría Medio, resultando que los evaluados se sienten comprometidos afectivamente con su organización.

Meyer y Allen (1996) Menciona que si el compromiso afectivo se da favorablemente, los trabajadores tomarán los ideales de su organización como suya y harán que formen parte de su vida.

Arciniega (2002) Si un trabajador se compromete afectivamente buscara y velará siempre por los intereses de la organización.

Comentario: En esta sección encontramos en mayor parte de los evaluados se encuentran comprometidos con la organización por un lazo emocional que los une, ya que consideran que satisface sus necesidades dándole más estabilidad a sus familias.

Esto es importante en la organización ya que los trabajadores afianzarán su lealtad a la empresa dando mejores resultados. En esta muestra y con los resultados que se obtuvo ayudara a esta empresa en el área de bienestar social para reforzar estos puntos importantes en una organización.

En segundo lugar tenemos la dimensión: Motivación personal de cual obtuvimos un 42% de los evaluados se encuentran en el nivel Favorable y un 6% se encuentran en el nivel Desfavorable. Lo que quiere decir que estos trabajadores se encuentran comprometidos como consecuencia a que le generaría altos costos y los beneficios que perdería por abandonar su trabajo actual. Cruz (2016) en Trujillo en su investigación: "Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión" obtuvo que un 85% de evaluados se encuentran en la categoría Medio y un 15% se encuentran en la categoría Bajo.

Meyer y Allen (1991) refiere que este compromiso hay una conveniencia relacionada al seguir en la organización y los costos que se generaría irse.

Comentario: En esta investigación observamos que un porcentaje menos de la mitad de los evaluados salió desfavorable comprometidos en este tipo, lo que indica que hay trabajadores que solo están en su trabajo actual por los costos que se le generaría y las necesidades que tienen, no necesariamente porque disfrutan su trabajo. Es un punto a considerar ya que estos trabajadores están laborando por las necesidades que tienen sus familias, ya que si dejarían su puesto no hubiera ingresos y esto hará perjudicial para estos. Además considerando que el mercado laboral esta difícil en la actualidad. Es necesario que los directivos de dicha organización propongan nuevos beneficios y facilidades que los trabajadores necesitan, creando así una nueva idea en estos, logrando el compromiso y puedan estar laborando satisfactoriamente.

#### **4.1. Conclusiones**

- EL factor predominante en trabajadores de la empresa RACE SAC distrito de Surquillo esta Motivación laboral con un 35.2% de aceptación
- La motivación laboral personal en trabajadores de la empresa RACE SAC distrito de Surquillo presenta un 45% de aceptación.
- La motivación laboral en trabajadores de la empresa RACE SAC distrito de Surquillo presenta un 42% de aceptación.

## **4.2. Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados y las conclusiones obtenidos a continuación expondremos las siguientes recomendaciones:

- Seguir distribuyendo los valores, la misión y visión de la organización. Fomentando la participación entre todos.
- Optimizar la motivación del empleado. Brindarle los elementos necesarios para un buen desempeño, Impulsar el desarrollo de la línea de carrera.
- Reforzar la comunicación siendo que sea constante donde le den esa confianza a los trabajadores para poder expresarse.
- Felicitar, elogiar cuando hay un logro y poder compartir con los demás colaboradores.
- Fomentar la innovación, la creatividad para fortalecer el compromiso.
- Realizar campañas con incentivos para los colaboradores que cumplen con los objetivos trazados.

## **CAPÍTULO V**

### **INTERVENCIÓN**

#### **5.1. DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA**

Campeonato deportivo de fútbol relámpago dirigido a los trabajadores de la empresa RACE S.A.C distrito Surquillo 2017, deporte, actividad física de inclusión social.

#### **5.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA**

De acuerdo al estudio realizado en la presente investigación referente a la motivación laboral, motivación laboral personal, se obtuvo que existe la motivación que ayuda al desempeño laboral de los colaboradores, esto genera resultados positivos para la misma.

De esta manera la Motivación, es de suma importancia dentro de la empresa, se debe prestar mayor importancia y se debe tomar en cuenta puesto que es una herramienta para que puedan realizar sus actividades diarias dentro del centro de trabajo y puedan generar mayor productividad.

#### **5.3 SECTOR AL QUE SE DIRIGE**

A los colaboradores de la empresa RACE S.A.C, donde se busca que cada individuo tenga el interés para poder desarrollar sus actividades dentro del área de trabajo teniendo como resultado un mejor desempeño laboral.

## **5.4 OBJETIVOS**

### **GENERALES**

Implementar un proceso adecuado de capacitaciones y talleres para aumentar la motivación laboral del personal de la empresa RACE .S.A.C.

### **ESPECIFICOS**

Informar al área de Recursos Humanos las falencias que se están presentando en el área haciéndoles saber que es muy importante mantener al personal en un buen clima laboral para que puedan dar un buen desempeño en sus actividades cotidianas dentro del centro de labores.

## **5.5 METODOLOGIA DE LA INTERVENCION**

El programa de intervención se desarrollará en la Av. Angamos Este 1551 Surquillo – Lima, en el cual los colaboradores asistirán a la cancha sintética que se alquiló por el tiempo de dos horas cada sábado de mes de abril de 2:00 pm a 4:00 pm para poder desarrollar el evento deportivo, este programa tendrá una duración de 4 sábados dentro del mismo mes.

Campeonato deportivo de fútbol relámpago dirigido a los trabajadores RACE S.A.C, pensando siempre en bienestar del personal y de un buen clima laboral dentro de la empresa y en sus hogares para que de este modo puedan dar un mejor rendimiento y productividad en sus actividades diarias.

El campeonato relámpago se iniciara con la presentación del equipo de Bienestar social y procesos quienes daremos a conocer todas las reglas que se manejaran para poder tener un equipo ganador.



## **5.6 Instrumentos materiales a utilizar**

Los instrumentos a utilizar en el presente programa son:

### **Técnicas:**

- ° Observación
- ° Dinámicas grupales
- ° Integración

### **Humanos:**

° contar con la participación del personal del área de producción de la empresa RACE S.A.C

### **Materiales:**

- ° Personal para arbitraje
- ° Material informativo con el cronograma de cada partido
- ° Mesas de jurado evaluador
- ° Sillas
- ° Lapiceros
- ° Papeles
- ° Pelota de fútbol
- ° Uniformes para los equipos de jugadores.
- ° Tambor, pandereta, silbatos,
- ° Parrilla, pinza, carbón, vasos, tenedores, platos.

° Carne, papa, choclo, col

° Pancarta de bienvenida.

### **Económico**

° Los gastos serán cubiertos por las actividades que organizan los mismos colaboradores (venta de gelatina, panes con pollo, y café) previos al evento donde uno de nuestros colaboradores maneja el dinero y presentando semanalmente lo recaudado en un documento al área de bienestar social.

## 5.6 CRONOGRAMA

	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	mes/semanas			
		abril			
		1	2	3	4
1	organizar e implementar el ambiente en donde se realizara el campeonato de futbito	X			
2	informacion del programa	X			
3	coordinar con los distintos profesionales externos y exponentes sobre como se dara el desarrollo de su intervencion en las actividades realizadas.	X			
4	motivacion, intervencion con el proposito de lograr la mayor participacion de los colaboradores.	X			
5	primera sesion: presentacion de los grupos a participar, sorteo de los mismos para los partidos	X			
6	segunda sesion: participacion de 2 equipos		X		
7	tercera sesion : participacion de los 2 equipos del sorteo			X	
8	cuarta sesion : final de los 2 equipos ganadores en los anteriores encuentros				X
9	clausura y premiacion con un almuerzo de camaraderia				X

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, C. y Andrade, M. (2005). Análisis Descriptivo sobre la Realidad de los Trabajadores: Desafío Social para la Empresa. Revista de la Construcción, Vol. 4, Nº 2. 3.
- Alfredo Bey Serpell., Verbal R. Programas de Motivación. Publicaciones Universidad de Chile, 1997. 4. Alfredo Bey Serpell, Administración de operaciones de construcción. Publicaciones Universidad de Chile, 1997. 5.
- Asad, S. y Dainty, A.R.J. (2005): "Job Motivational Factors for disparate occupational groups within the UK Construction Sector: a comparative analysis". Journal of Construction Research, Vol. 6, Nº 2. 8.
- Byrne, J. (1993): "La construcción durante el primer tercio del siglo XX", en Ruiz, D. y Babiano, J. (eds): Los Trabajadores. Madrid del siglo XX. Madrid: Ediciones Akal, pp. 25-58.
- Blum, M.L. y Naylor, J.C. (1976): Psicología Industrial. Sus Fundamentos Teóricos y Sociales. México: Trillas. 11.
- Borcherding, J. D. (1972): "An Exploratory Study of Attitudes that Affect Human Resources in building and Industrial Construction". Tesis Doctoral, Universidad de Standford University, CA., Estados Unidos.
- Chiavenato Idalberto, Comportamiento Organizacional- La dinámica del éxito en las organizaciones, Segunda Edición, Editorial Mc Graw Hill ( 1993).
- Claver, E.; Gascó, J.L. y Llopis, J. (1996): Los recursos humanos en la empresa: un enfoque directivo. Madrid: Cívitas.

Asensio. (2008). “factores motivacionales que influyen en los agentes de merchandising”. Bartolo. (2006). “Análisis del nivel de motivación del personal de un departamento”. Blum, Milton y James Naylor. (1999). Psicología Industrial (Sus Fundamentos Teóricos y Sociales). Editorial Trillas, México.

[HTML] [usmp.edu.pe](http://usmp.edu.pe)

[HTML] Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de

Briones. (1990). Métodos y técnicas de investigación para las Ciencias Sociales. Trillas.

Brunet. (1999). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Editorial Trillas.

Chiavenato. (1994). Administración de Recursos Humanos. Mac Graw – Hill. Interamericana, S.A.

Gaspar Maza Guitierrez , Xavi Camino ,Javier Duran ,Antonio Santos Ortega.  
Deporte actividad e inclusion social

<http://noticias.universia.es/consejos-profesionales/noticia/2015/04/29/1124108/7-claves-mantener-motivacion-trabajo.html>

“La confianza en sí mismo es el primer secreto del éxito” Ralph Waldo Emerson.

## ANEXO N° 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS Y VARIABLES	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RACE S.A.C	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Evaluar la influencia de la motivación en el desempeño</p>	<p>La finalidad e importancia de este trabajo se ha expresado en la necesidad de mejorar diferentes áreas de la empresa que conlleve a</p>	<p><b>2.2.2. Hipótesis General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La motivación influye directamente en el desempeño</li> </ul>	<p><b>Variables Independiente:</b></p> <p>Motivación</p>	<p><b>Metodología</b></p> <p>Tipo de Investigación</p> <p>Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones metodológicas de</p>
<b>2.1.FORMULACIÓN</b>					

<b>DEL PROBLEMA</b>	o laboral de los colaboradores de la empresa	resultados tales como: aumentar sus ventas y mantenerse en una constante innovación de productos . Es por esto que la mejor herramienta para identificar el estado actual de cada área de la empresa es un diagnóstico organizacional que le permitirá conocer el	o laboral de los colaboradores de la empresa RACE SAC	<b>Indicadores:</b>	una investigación básica longitudinal
<b>2.1.1. Planteamiento del problema</b>	RACE SAC			Nivel de ejecución	
¿En qué medida la motivación influye el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa RACE SAC?	<b>2.2.1. Objetivos Específicos</b>			Tiempo	Nivel de la Investigación
	Determinar la influencia del clima organizacional en la motivación laboral de los colaboradores de la empresa RACE SAC		<b>2.2.3. Hipótesis Específicas</b>		De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo, explicativo
¿En qué medida la motivación se relaciona en el desempeño laboral de los colaboradores			El clima organizacional influye directamente en el desempeño		


de la empresa RACE SAC'	Identificar el impacto de los incentivos y comprobar la influencia positiva que genera en el desempeño o laboral de los colaboradores de la empresa RACE SAC	estado actual de cada área y finalmente permitirá proponer un plan de mejora integral.	laboral de los colaboradores de la empresa RACE SAC		experimental.
<p><b>2.1.2. Problemas específicos</b></p> <p>¿En qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores?</p> <p>¿En qué medida los incentivos influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa RACE SAC?</p>	Analizar la cultura organizacional a través de la motivación y su influencia	<p>Los incentivos influyen directamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa RACE SAC</p>			<p>Método de la Investigación</p> <p>La presente investigación es de carácter cualitativa, descriptiva y documental, debido a que la misma se encarga de describir hechos que generan conocimiento y permiten</p>



	<p>en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa RACE SAC</p>		<p>La cultura organizacional influye directamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa RACE SAC</p>		<p>entender un dentro en un contexto tecnológico,.</p> <p>Diseño de la Investigación: Experimental</p> <p>Muestreo</p> <p>Se ha tomado como universo 50 personas dentro de la empresa.</p> <p>TÉCNICAS</p>
--	--	--	---	--	--

					<b>INSRUM ENTOS</b>  Técnicas. - Análisis de Contenid os, Encuesta s.  Instrumen tos.- Observaci ón, cuestiona rios.

## ANEXO N° 2 CARTA DE PRESENTACION

 **Universidad**  
**Inca Garcilaso de la Vega**  
**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**  
Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 15 de diciembre del 2017

Carta N° 3330-2017-DFPTS

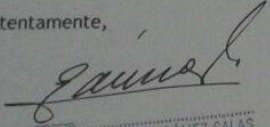

Señor  
MICHAEL CASTRO TUNANÑANA  
GERENTE GENERAL  
EMPRESA RACE S.A.C

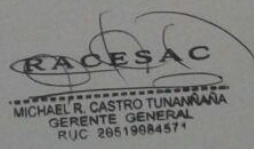
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Jackeline Maribel BAUTISTA BAUTISTA**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 40-189567-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,

  
 **DR. RAMIRO GÓMEZ SALAS**  
Decano (e)  
Facultad de Psicología y Trabajo Social



RGS/rh  
Id. 790262

ps 248, Lima  
3 1615 / 433 2795 Anexo: 3304  
pc@ulgv.edu.pe

FACULTAD DE  
PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

### ANEXO N° 3

#### INSTRUMENTO

#### Encuesta

Edad:		Grado de Instrucción:	
Sexo:		Estado Civil:	

Marque con una X la respuesta que considere correcta:

1. El trabajo en mi área está bien organizado

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ Desacuerdo
- ☐ A veces indeciso
- ☐ Acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

2. Mis actividades y responsabilidades están definidas

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ Desacuerdo
- ☐ A veces indeciso
- ☐ Acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

3. en mi área tenemos las responsabilidades de trabajo bien repartidas

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ Desacuerdo
- ☐ A veces indeciso
- ☐ Acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

4. en mi área de trabajo puedo desarrollar mis actividades

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ Desacuerdo
- ☐ A veces indeciso
- ☐ Acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

3. 5. Recibo siempre información como voy desarrollando mis funciones en mi área de trabajo

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ Desacuerdo
- ☐ A veces indeciso
- ☐ Acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

4. 6. El supervisor demuestra buen manejo de sus funciones

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ Desacuerdo
- ☐ A veces indeciso
- ☐ Acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

5. 7. El supervisor soluciona los problemas de manera rápida

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ Desacuerdo
- ☐ A veces indeciso
- ☐ Acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

8. El supervisor de mi área delega trabajos equitativos

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ Desacuerdo
- ☐ A veces indeciso

- ☐ Acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

9. El supervisor de mi área toma decisiones haciendo participe al personal de mi área

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ Desacuerdo
- ☐ A veces indeciso
- ☐ Acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

10. El supervisor de mi área siempre informa de los acontecimientos del trabajo

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ Desacuerdo
- ☐ A veces indeciso
- ☐ Acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

11. . la relación entre los compañeros de la empresa es agradable

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ Desacuerdo
- ☐ A veces indeciso
- ☐ Acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

12. Es habitual la colaboración del equipo para llegar a sus objetivos del día a día

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ Desacuerdo
- ☐ A veces indeciso
- ☐ Acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

13. Me siento como parte de un gran equipo de trabajo

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ Desacuerdo
- ☐ A veces indeciso
- ☐ Acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

14. Me resulta cómodo poder expresar mis ideas y opiniones en mi trabajo

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ Desacuerdo
- ☐ A veces indeciso
- ☐ Acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

15. El clima de trabajo me produce mucho stress

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ Desacuerdo
- ☐ A veces indeciso
- ☐ Acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

## ANEXO N° 4

### ANTIPLAGIO

#### Tesis

---

##### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE

INTERNET

1%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL

ESTUDIANTE

---